



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand
pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2013
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 1/9

S1 - Microbiologie appliquée

Une question portera obligatoirement sur les biocontaminations dans les activités professionnelles en restauration et en service.

S11. Tenue professionnelle

En cuisine une tenue professionnelle est indispensable.

- 1) **Citer les éléments de cette tenue.**
Chaussures de sécurité, pantalon et veste blanche, calot, tablier, ...
- 2) **Indiquer le rôle de la tenue professionnelle.**
Diminuer les risques de biocontaminations
Diminuer les risques d'accidents : brûlure, chutes
- 3) **Justifier l'interdiction du port de bijoux lors du service.**
Ils sont porteurs de micro-organismes et il est difficile de les nettoyer et de les désinfecter

S12. Lavage des mains

- 4) **Indiquer le but du lavage antiseptique des mains pour le personnel manipulant des denrées alimentaires.**
Élimination des salissures et des micro-organismes transitoires présents sur les mains
- 5) **Citer trois moments importants où il faut se laver les mains.**
Avant de commencer le travail, entre chaque tâche différente, après passage aux toilettes, après avoir touché la poubelle, les aliments
- 6) **Justifier le fait d'avoir les ongles propres et courts lors de l'activité professionnelle.**
Les micro-organismes sont localisés sous les ongles longs qui peuvent être à l'origine d'une contamination.

S13. Biocontamination, développement microbien et T.I.A.C.

- 7) **Définir le terme biocontamination.**
Contamination indésirable d'un produit par des micro organismes pathogènes.
- 8) **Définir l'expression «flore de contamination fécale».**
Ensemble de micro organismes qui sont issus des matières fécales.
- 9) **Citer 2 situations professionnelles où le risque de contamination fécale est important.**
Mains mal lavées après passage aux toilettes; Manipulation de volailles dont on a percé les intestins; Manipulation de coquilles d'oeufs, de légumes souillés par du fumier...

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2013
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 2/9

- 10) **Indiquer la signification d'un «porteur sain».**
Individu infecté par un micro-organisme pathogène mais ne présentant pas de signes cliniques de cette infection.
- 11) **Des bactéries dites pathogènes peuvent être à l'origine de T.I.A.**
Donner la signification du sigle T.I.A.
Toxi-infection alimentaire
- 12) **Il existe également des T.I.A.C.**
Expliquer la différence entre une T.I.A. et une T.I.A.C.
On parle de T.I.A.C. lorsque deux personnes au moins sont contaminées en même temps, ces deux personnes ayant consommé le même aliment
- 13) **Citer deux bactéries à l'origine de T.I.A.C.**
Salmonelles, Clostridium, Staphylocoques dorés
- 14) **Citer les précautions d'hygiène à respecter lors du dressage des crudités sur des assiettes individuelles et justifier-les.**
Port : - d'une tenue propre, adaptée.
- d'une charlotte.
- d'un masque bucco-nasal
- de gants
afin de ne pas contaminer les préparations.
- 15) **Indiquer trois symptômes de T.I.A.C. et leur délai d'apparition**
Diarrhées, vomissements, fièvre, maux de tête, douleurs abdominales, ...
Les symptômes apparaissent au bout de quelques heures
- 16) **Citer deux aliments souvent à l'origine de T.I.A.C.**
Œufs frais, ovoproduits, produits d'origine animale, ...
- 17) **Citer deux aliments susceptibles de véhiculer des Salmonelles.**
Œufs, viandes, coquillages, poissons, ...
- 18) **Proposer 4 situations qui peuvent être à l'origine de la contamination des aliments au cours de leur distribution.**
- Pas de lavage des mains,
 - Ustensiles de cuisine souillés, contaminés,
 - Tenue professionnelle inadaptée, sale,
 - Stockage incorrect : plats non conditionnés (non filmés et bac GN sans couvercle)
 - Blessure non soignée et non protégée....
- 19) **Citer deux facteurs qui influencent le développement des micro-organismes.**
Présence d'eau, pH, présence d'aliments, température
- 20) **Justifier l'emploi de mayonnaise industrielle et non pas de mayonnaise fabriquée de façon traditionnelle à base d'œuf, dans la confection d'un hamburger.**
La mayonnaise se fait avec des œufs, l'œuf est un aliment sensible : il peut contenir des *Salmonelles* responsables de T.I.A.C.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2013
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 3/9

S14 Réglementation

21) Donner la définition de la marche en avant.

Le circuit des matériels, des personnels, des aliments ainsi que les déchets doit progresser du plus sale au plus propre sans qu'il n'y ait croisement entre les éléments sales et les éléments bionettoyés ou propres.

22) Indiquer la température réglementaire à respecter lors de la distribution des préparations chaudes et justifier-la. Préciser le risque pour les consommateurs en cas de non-respect de cette température.

- Température à respecter : \geq à + 63°C à coeur. Arrêt de toute multiplication bactérienne et/ou début de destruction en fonction du micro-organisme et de la température.
- Risque de T.I.A.C. pour les consommateurs d'une collectivité.

23) Détailler chaque étape du prélèvement de température des plats chauds.

Prendre la thermo-sonde (la décontaminer) ou le laser, remuer la préparation, relever la température au milieu de la préparation (température à coeur), reporter cette température dans le cahier prévu à cet effet, ranger la thermo-sonde (la décontaminer avant) ou le laser.

24) Indiquer ce qu'il convient de faire si la température n'est pas conforme.

Remettre en température au four, augmenter la température du bain-marie.

25) Justifier la nécessité de réaliser le plat témoin et préciser sa température et son temps de conservation

- Analyse du plat en cas de suspicion de T.I.A.C. ou en cas d'analyse microbiologique lors de la visite du service vétérinaire.
- Froid positif ou négatif pendant 5 jours

26) Indiquer la température réglementaire à respecter pour la conservation des préparations froides et justifier-la.

Pour éviter une multiplication des micro-organismes.
-Température: \leq à +3°C – Ralentissement de la multiplication des micro-organismes.

27) Indiquer et justifier 3 points à respecter afin d'éviter les biocontaminations lors de la distribution des desserts.

Sortir les plats froids des chambres froides/réfrigérateurs Approvisionner la vitrine dont la température est comprise entre + 3°C et + 10°C	Les températures froides, jusqu'à + 10°C permettent de limiter le développement bactérien
Réaliser un plat témoin	Chaque préparation est mise dans une boîte à plat témoin afin d'être analysée en cas d'intoxication alimentaire
Relever la température de la vitrine et la température à coeur de la préparation	Afin de garantir la qualité sanitaire des préparations distribuées

28) Citer la ou les températures de conservation du steak haché en attente d'utilisation.

- En armoire froide positive à + 3°C
- En armoire froide négative à - 18°C

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2013
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 4/9

S2 - Sciences de l'alimentation

Une question portera obligatoirement sur l'hygiène alimentaire en s'appuyant sur le menu du jour proposé.

S21. Qualités nutritionnelle, sanitaire et organoleptique

1) Préciser le principal constituant alimentaire de l'œuf.

Protéines

Et

Citer la température de conservation d'une crème à base d'œuf.

Entre 0°C et + 5°C

2) Retrouver dans le menu du jour proposé :

-Un aliment riche en protides.

-Un aliment riche en calcium.

et préciser l'intérêt pour l'organisme d'un apport suffisant en protides et en calcium.

- Aliments riches en protides : poisson – viandes - œufs.

- Aliments riches en calcium : lait - fromages.

- Intérêt pour l'organisme : Protides : élément bâtisseur-constructeur-plastique des cellules du corps humain

Calcium : croissance –solidification des dents – des os .

3) Identifier les préparations apportant des protéines dans le menu du jour.

Voir le menu du jour.

et

Indiquer le groupe alimentaire auxquelles appartiennent ces préparations.

VPO, aliments protidiques, produits laitiers.

4) Citer deux sens stimulés lorsque vous mangez un hamburger.

Le goût et le toucher (ils se mangent avec les doigts), la vue et l'odorat

5) Préciser la signification du sigle DLC à partir d'une étiquette.

Date Limite de Consommation

6) Différencier DLC de DLUO.

- DLC : ne pas dépasser la date de consommation du produit = produit non consommable, qualité sanitaire non garantie (produits périssables)

- DLUO : date conseillée, les qualités organoleptiques sont modifiées sans pour autant altérer la qualité sanitaire = produit consommable

7) Citer l'intérêt de consommer plusieurs fois par jour des fruits et légumes.

Apports d'eau, de vitamines, minéraux, fibres,

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2013
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 5/9

S22. Comportement alimentaire

8) Lister les risques d'une consommation excessive d'aliments riches en :

- Lipides
- Glucides
- Excès en lipides : obésité – cholestérol – atteinte cardio-vasculaire.
- Excès en glucides : obésité - carie dentaire - diabète.

9) Citer deux raisons qui expliquent l'augmentation du nombre de consommateur fréquentant la restauration rapide.

- Tarifs
- Gain de temps
- Ambiance...

Tous les jours vous servez le même groupe d'étudiants qui prend des hamburgers sauce mayonnaise :

10) Indiquer si ce comportement alimentaire est équilibré.

Non

et

Justifier votre réponse.

Trop gras, cela peut provoquer : obésité, maladies cardio-vasculaires sur le long terme.

et

Conseiller ces étudiants afin que leur repas du soir rééquilibre leur journée alimentaire.

Privilégier les fruits et légumes crus et cuits et limiter matière grasse et produits sucrés.

11) Citer deux principales causes de l'augmentation de l'obésité chez les adolescents.

- Manque d'activité
- Consommation excessive d'aliments énergétiques trop gras et/ou trop sucré (Fréquentation abusive de restauration rapide)

et

Proposer deux conseils pour remédier à cette obésité

Faire du sport, ne pas grignoter entre les repas, ne pas sauter de repas, manger équilibré,

12) Conseiller une préparation de remplacement à un client qui n'apprécie pas les carottes râpées à l'aide des préparations du jour. Justifier.

Voir menu du jour, il faut remplacer par un aliment du même groupe.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2013
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 6/9

S23. Produits alimentaires

13) Citer les constituants alimentaires principaux du groupe VPO (viande poisson œuf).

Protéines, lipides (teneurs variables selon l'aliment), fer

14) Indiquer les conditions de stockage des produits de ce groupe (utiliser une étiquette).

En chambre froide + 3°C

15) Nommer un corps gras que vous avez utilisé/servi aujourd'hui. Justifier votre choix.

Voir préparation du jour

et

Citer le constituant alimentaire de ce corps gras

Lipides

16) Citer le principal élément minéral présent dans les produits laitiers. Expliquer son principal rôle chez l'adolescent.

Calcium, ossification

S24. Equilibre alimentaire

17) Préciser si le menu du jour est équilibré en citant les groupes d'aliments contenu dans ce menu.

18) Préciser si le menu choisi par un client est équilibré et indiquer les plats nécessaires pour équilibrer le menu

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2013
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 7/9

S3 - Connaissance des milieux professionnels

Une question portera obligatoirement sur la connaissance de l'entreprise.

S31. Communication

1) Préciser l'attitude que doit avoir un agent polyvalent de restauration face à la clientèle.

- Etre poli et souriant.
- Etre à l'écoute du client et conseiller le client.
- Avoir Tenue et attitude appropriée
- Utiliser un langage approprié (Niveau de langage employé : courant)

2) Indiquer et justifier le niveau de langage utilisé face au client.

Niveau de langage employé : courant, langage le plus adapté et le plus utilisé pour s'exprimer face à un client.

3) Indiquer et justifier les attitudes et comportement adoptés face au client.

Il faut saluer le client, le conseiller, être capable de lui détailler chaque ingrédient de la préparation distribuée,

4) Citer deux attitudes à adopter face à un client mécontent.

Rester calme, poli,

5) Proposer une phrase d'accueil de quatre clients (2 femmes et 2 hommes) dont vous auriez la charge.

Bonjour mesdames, messieurs, veuillez me suivre jusqu'à votre table s'il vous plaît

6) Justifier la démarche et le comportement à adopter en cas de réclamation du client.

- Etre à l'écoute du client et ne pas l'interrompre,
- Rester calme, souriant, poli, aimable,
- Poser des questions avec une voix claire,
- Proposer rapidement une solution acceptable,
- Prendre congé du client en exprimant ses regrets pour l'incident.

7) Indiquer et justifier la démarche adoptée entre la prise de commande et l'encaissement de la prestation.

- Saluer le client (sourire); Prendre la commande; Informer (si nécessaire); Proposer autres prestations; Répéter la commande; Préparer la commande; Annoncer le prix;
- Encaisser, Rendre la monnaie (si nécessaire), Remettre le ticket de caisse;
- Remercier; Saluer.

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2013
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 8/9

S32. Image de marque de l'entreprise

8) Citer 4 éléments qui contribuent à donner une bonne image de marque d'une entreprise de restauration.

- Denrées alimentaires : la qualité des produits – la présentation - le choix - le rapport qualité-prix.....
- Le personnel : la tenue, l'attitude, le langage...
- Les locaux : la propreté - le confort....
- La signalétique.
- La publicité.

9) Identifier 3 éléments constitutifs de l'image de marque de l'entreprise dans laquelle vous vous trouvez actuellement.

- Espace propre et rangé
- Employés ayant une tenue impeccable
- Variété de choix,

10) Vous proposez un repas à thème pour la semaine prochaine : «les îles». Lister des éléments de décoration à mettre en place dans la salle.

- Serviettes de couleur
- Menu décoré
- Fleurs et guirlandes de crépon
- Palmiers artificiels
- Soleils en carton suspendus
- Piques en forme de palmier sur les desserts par exemple
- Tee-shirt et collier colorés pour les serveurs

S33. Organisation de la production dans l'entreprise

11) Donner la définition de P.C.E.A.

Préparations culinaires élaborées à l'avance.

12) Énoncer le principe de la liaison chaude.

Les préparations culinaires sont conservées à + 63°C minimum jusqu'au moment de leur consommation.

13) Citer un avantage et inconvénient de la liaison chaude.

Avantage : demande un équipement peu important.

Inconvénient : tout doit être préparé le jour même. L'aliment peut changer de goût (surcuisson indésirable)

14) Préciser la température à cœur et la durée de stockage des aliments en liaison chaude.

Température à cœur : $\geq + 63^{\circ}\text{C}$

Consommation le jour même de la préparation.

15) Définir une cuisine centrale.

Lieu de production qui prépare des repas dont le service est différé dans le temps et/ou dans l'espace

16) Citer les deux types de liaison qu'une cuisine centrale peut utiliser pour livrer les repas.

Liaison froide – liaison chaude

SAVOIRS ASSOCIES	SUJETS et ELEMENTS DE CORRIGE	SESSION 2013
Examen et spécialité : CAP Agent Polyvalent de Restauration		Durée : 2 H maximum Coefficient : 5
Epreuve EP2 : Mise en place de la distribution et service au client		Page : 9/9

17) Citer trois zones qui constituent le système de distribution.

Zone neutre - zone chaude - zone froide

S34. Entreprise

18) Citer deux entreprises pouvant recruter des agents polyvalents de restauration titulaires du C.A.P.

Cuisine centrale pour restauration collective, hôpitaux, maison de retraite, écoles, restauration commerciale,

19) Nommer le système de distribution dans lequel vous avez travaillé.

Système linéaire ou système carrousel ou système dispersé (scramble)

20) Nommer deux (autres) systèmes de distribution existants.

Système carrousel ou système dispersé (scramble) ou système linéaire

21) Citer les différents types de restauration hors foyer.

- La cafétéria (libre service),
- La restauration rapide, collective
- La vente à emporter,
- Le portage à domicile.....

22) Citer le type de restauration auquel vous avez à faire dans la situation actuelle.

Restauration sociale, collective.

23) Citer 2 moyens de paiement. Indiquer pour chacun d'entre eux une précaution à prendre lors de l'encaissement.

- Chèque : vérifier qu'il soit signé
- Espèces : vérifier le montant du ou des billet(s) ou des pièces et ne pas les ranger avant d'avoir rendu la monnaie
- Carte bancaire : vérifier la validité

24) Citer 2 modes de paiement en restauration commerciale.

- Carte bancaire,
- Espèces,
- Chèque restaurant,
- Ticket restaurant.